UO‘K: 338.46:658.114.5

RAQAMLI BOSHQARUV TIZIMLARI SHAROITIDA XIZMATLAR SIFATI VA KICHIK BIZNESNING IQTISODIY XAVFSIZLIGINI MUSTAHKAMLASH YO‘LLARI

Nematova Shaxlo Egamberdiyevna

Katta o‘qituvchi, Farg‘ona davlat universiteti

E-mail: shaxlonematova74@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish korxonalarida xizmatlar sifatini boshqarish jarayonida zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish masalalari hamda ularning kichik biznes subyektlarining iqtisodiy xavfsizligini ta’minlashdagi o‘rni kompleks tahlil qilinadi. Shuningdek, IT-yechimlar orqali moliyaviy barqarorlikni mustahkamlash, ichki risklarni kamaytirish, xizmat ko‘rsatish jarayonlarida shaffoflikni oshirish imkoniyatlari baholandi. Tadqiqot natijalari xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli transformatsiyani jadallashtirish hamda boshqaruv samaradorligini oshirish bo‘yicha ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Kalit so‘zlar: xizmatlar sifati, IT-yechimlar, kichik biznes, iqtisodiy xavfsizlik, raqamli boshqaruv, CRM tizimlari, risklarni boshqarish.

I. Kirish

Jahonda xizmatlar sohasi korxonalari faoliyati boshqaruv jarayonlarining funksional samaradorligini ichki imkoniyatlardan keng foydalanish asosida oshirish, yangi usul va mezonlarini shakllantirish, yaratilayotgan xizmatlarning raqobatbardoshlik darajasini oshirish hamda soha korxonalari xodimlarini boshqarishni maqbullashtirish, xizmatlar sifatini mavjud ehtiyojlardan kelib chiqib yaxshilash, boshqaruv samaradorligini baholash uslubiyotini takomillashtirish borasida qator ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda. Hozirgi kunda jahonda xizmatlar sohasini raqamlashtirish, umumiy eksport tarkibida xizmatlar eksporti hajmini ko‘paytirish, zamonaviy xizmat turlarini yaratish orqali aholi daromadlarini oshirish, xizmatlarning yangi texnologik turlarini yaratish orqali yalpi ichki mahsulot tarkibida ularning ulushini oshirish kabi ustuvor yo‘nalishlarda ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda.

Mamlakatimizda milliy iqtisodiyotni tarkibiy o‘zgartirish va diversifikatsiya qilish, bandlikni ta’minlash, aholining daromadi hamda turmush sifatini oshirishning muhim omil va yo‘nalishlaridan biri sifatida xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish qaralmoqda.

“Xizmat ko‘rsatish sohasini jadal rivojlantirish, yalpi ichki mahsulotni shakllantirishda xizmatlarning o‘rni va ulushini oshirish, ko‘rsatilayotgan xizmatlar tarkibini, eng avvalo, ularning zamonaviy yuqori texnologik turlari hisobiga tubdan o‘zgartirish” vazifasi milliy iqtisodiyotni tarkibiy jihatdan o‘zgartirish va yalpi ichki mahsulot hajmini oshirishda muhim ahamiyatga ega.

Yangi iqtisodiy sharoitda barqaror faoliyat ko‘rsatishga intiluvchi barcha xo‘jalik yurituvchi subyektlar raqamli o‘zgarishlar jarayonini bosib o‘tishga majbur. Raqamli o‘zgarishlar jarayoni kirmagan iqtisodiy munosabatlar sohasida korxonalar an’anaviy munosabatlar bilan cheklanib qoladi va bu ularning yangi iqtisodiy tizimlar sharoitida raqobat ustunliklaridan foydalanish imkoniyatini qisqartiradi.

Biznes jarayonlarining barcha darajalariga zamonaviy texnologiyalarni joriy etish nafaqat zamonaviy jihozlar yoki dasturiy ta’minotni o‘rnatish, balki boshqaruv yondashuvlari, korporativ madaniyat va tashqi kommunikatsiyalardagi asosiy o‘zgarishlarni ham o‘z ichiga oladi. Natijada har bir xodim mehnatining unumdorligi va mijozlar ehtiyojini qondirish darajasi ortib, korxona ilg‘or va zamonaviy tuzilma sifatida faoliyat ko‘rsatishi mumkin. “Raqamli biznes tizimi” deb nomlanuvchi ish jarayonlari tizimini yaratish demakdir. Raqamli o‘zgarishlar sharoitida barcha iqtisodiy tuzilmalar faoliyati zanjirining boshlang‘ich va yakuniy bo‘g‘ini iste’molchilar bilan aloqalarga bog‘liqligini e’tiborga olgan holda, faoliyatni tashkil etish va boshqarish raqamli platformalar negizida shakllanadi.

Innovatsiyalarning yangi talqinida asosiy o‘rinda raqamli platformalar va iste’molchiga chuqur ta’sir o‘tkazish zarurligiga asoslangan yangi iste’mol g‘oyasi turadi. Natijada, iqtisodiy faoliyat platformalar asosida yanada faol ishlaydi, bu bilan iste’molchilarga turli sxemalar asosida mahsulotlar yoki xizmatlar taklif etiladi.

Bugungi kunda keng qo‘llanilayotgan tizimlarda mijozlarga yetkazib berish funksiyalari doimiy ravishda personallashtirilmoqda va taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlar bo‘yicha turli subyektlar tomonidan amalga oshiriladigan operatsiyalar

optimallashtirilmoqda. Natijada, “aqlli energiya”, “aqlli transport tizimi”, “aqlli jihozlar”, “aqlli korxona”, “aqlli uy”, “aqlli shahar”, “aqlli axborot va tahlil”, “aqlli tibbiyot” va boshqa shakldagi konsepsiyalar yuzaga keladi. Ushbu konsepsiyalarning amaliyotga joriy etilishidagi asosiy murakkabliklar boshqaruv platformalari negizida qabul qilinuvchi boshqaruv qarorlarining texnologik, tashkiliy, iqtisodiy va boshqa jihatlarining o‘zaro bog‘lanishida o‘z ifodasini topadi. Hozirgi globallashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sektori milliy iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik subyektlarining barqaror faoliyat yuritishi xizmatlar sifati darajasi bilan bevosita bog‘liqdir. Xizmatlar sifati nafaqat iste’molchilar qoniqishini ta’minlaydi, balki korxonaning bozordagi raqobatbardoshligini, moliyaviy barqarorligini va iqtisodiy xavfsizligini mustahkamlaydi.

Zamonaviy axborot texnologiyalarining jadal rivojlanishi xizmatlar sifatini boshqarish mexanizmlarini tubdan o‘zgartirmoqda. Raqamli platformalar, avtomatlashtirilgan nazorat tizimlari, onlayn tahlil vositalari xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish, inson omili ta’sirini kamaytirish va boshqaruv qarorlarini tezkor qabul qilish imkonini bermoqda. Shu jihatdan, IT-yechimlardan samarali foydalanish kichik biznes subyektlarining iqtisodiy xavfsizligini ta’minlashda strategik ahamiyat kasb etadi.

II. Adabiyotlar sharhi

Xizmatlar sifati tushunchasi xizmatlar sohasida raqobatbardoshlikni ta’minlovchi asosiy omillardan biri bo‘lib, u iste’molchilarning ehtiyojlari va kutishlarini qondirish darajasini aks ettiradi. Ilmiy manbalarda xizmatlar sifati nafaqat xizmat natijasining mukammalligi, balki xizmat ko‘rsatish jarayonining qanday amalga oshirilgani bilan ham baholanadi. Xizmatlar sifati tushunchasi iqtisodiy adabiyotlarda turli nazariy yondashuvlar asosida shakllangan bo‘lib, uning mazmuni xizmatlar bozorining rivojlanish bosqichlari, raqobat muhitining kuchayishi va iste’molchi talablarining murakkablashuvi bilan bevosita bog‘liqdir. Xizmatlar sifati bo‘yicha keng tarqalgan yondashuvlardan yana biri A. Parasuraman, V. Zeithaml va L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan konsepsiya hisoblanadi. Mazkur olimlar xizmatlar sifatini iste’molchilarning kutilmalari va real qabul qilingan xizmatlar o‘rtasidagi tafovut orqali baholashni taklif etadilar. Marketing yondashuvi

doirasida P. Kotler xizmatlar sifatini iste’molchi ehtiyojlarini qondirish darajasi bilan bog‘laydi. Uning ta’kidlashicha, yuqori sifatli xizmatlar iste’molchi qoniqishini oshiradi, uzoq muddatli mijozlar bazasini shakllantiradi va korxonaning raqobatbardoshligini ta’minlaydi[1].

Jumladan, I.M. Lifits xizmatlar sifatini iste’molchi ehtiyojlariga mos kelish darajasi va xizmat ko‘rsatish jarayonining barqarorligi bilan izohlaydi. M.V. Vinogradova esa xizmatlar sifatini marketing xizmatlarining ajralmas qismi sifatida ko‘rib, uni iste’molchi qoniqishini shakllantiruvchi asosiy omil sifatida talqin etadi[2].

Umuman olganda, “xizmatlar sifati” tushunchasining mazmun-mohiyatini yorituvchi ilmiy manbalarni tizimli o‘rganish natijasida ushbu kategoriya bo‘yicha shakllangan yondashuvlarni ularning asosiy belgilariga ko‘ra guruhlash va tasniflash imkoniyati yuzaga keladi. Keltirilgan ilmiy yondashuvlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sifati shakllanishi ko‘p omilli jarayon bo‘lib, u iste’molchi qoniqishi, xizmat ko‘rsatish jarayoni, boshqaruv mexanizmlari va raqobat muhiti bilan uzviy bog‘liqdir.

III. Metodologiya

Tadqiqotda statistik tahlil, taqqoslash, sistemali yondashuv va ekspert baholash metodlaridan foydalanildi. Ma’lumotlar manbasi sifatida O‘zbekiston Respublikasining kichik biznes subyektlari faoliyati, xalqaro IT-yechimlar tajribasi, va mahalliy kompaniyalarning xizmatlar sifati monitoringi asos qilib olindi.

IV. Tahlil va natijalar

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarining barqaror rivojlanishi va strategik taraqqiyoti dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Raqamlashtirish jarayoni xizmat ko‘rsatish faoliyatini nafaqat avtomatlashtirish va operatsion jarayonlarni optimallashtirish imkonini beradi, balki mijozlar bilan o‘zaro aloqalarni interaktiv hamda individuallashtirilgan shaklda tashkil etish uchun qulay institutsional muhit yaratadi. Hozirgi sharoitda iste’molchilar talabi dinamik ravishda o‘zgarib borayotganligi sababli,

[1] Kotler Ph., Keller K.L. Marketing Management. – 15th ed. – Harlow: Pearson Education, 2016. – 832 p.

[2] Виноградова М.В. Маркетинг услуг. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 256 с.

raqamli texnologiyalar asosida real vaqt rejimida xizmatlar ko‘rsatish, moslashtirilgan takliflarni ishlab chiqish hamda xizmat sifati ustidan tizimli monitoring olib borish xizmat ko‘rsatish sohasining raqobatbardoshligini ta’minlovchi muhim determinant sifatida namoyon bo‘lmoqda.

Shuningdek, sun’iy intellekt, Internet of Things (IoT) va Big Data kabi ilg‘or raqamli texnologiyalarning joriy etilishi xizmatlar spektrini kengaytirish, ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatish resurslaridan oqilona foydalanish, xarajatlarni kamaytirish hamda ekologik barqarorlik tamoyillarini amaliyotga tatbiq etishga xizmat qilmoqda.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli boshqaruv tizimlari va iqtisodiy xavfsizlik darajasini baholashda esa integrallashgan va ko‘p omilli yondashuv qo‘llanilib, bu jarayonda moliyaviy barqarorlik, axborot xavfsizligi, operatsion samaradorlik hamda risklarni boshqarish ko‘rsatkichlari kompleks tarzda tahlil qilinadi.

Tizimli, qiyosiy, statistik va ekspert baholash metodlari orqali xizmatlar sifati, an'anaviy usullar bilan taqqoslanib, IT-yechimlar samaradorligi aniqlangan.

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalariga asoslangan IT-yechimlar zamonaviy iqtisodiyotda boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish, resurslardan samarali foydalanish va xizmatlar sifati ustidan tizimli nazoratni ta’minlashning muhim instrumentiga aylangan. Ilmiy nuqtai nazardan, IT-yechimlar deganda korxona faoliyatini avtomatlashtirish, ma’lumotlarni qayta ishlash, saqlash va tahlil qilish hamda boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonlarini raqamli platformalar asosida tashkil etishga xizmat qiluvchi dasturiy, texnik va tashkiliy mexanizmlar majmui tushuniladi. Ular biznes jarayonlarini integratsiyalashgan axborot tizimlari orqali boshqarish, operatsion faoliyatni monitoring qilish va strategik rejalashtirishni ma’lumotlarga asoslangan holda amalga oshirish imkonini beradi.

Xizmatlar sifatini boshqarish kontekstida IT-yechimlar alohida ahamiyat kasb etadi. Xizmat sifati ko‘p omilli va murakkab kategoriya bo‘lib, u mijoz qoniqishi, xizmat ko‘rsatish tezligi, ishonchliligi, barqarorligi hamda individuallashtirilgan yondashuv darajasi bilan tavsiflanadi. An’anaviy boshqaruv modelida xizmat sifati ko‘rsatkichlarini baholash ko‘proq subyektiv va retrospektiv xarakterga ega bo‘lgan bo‘lsa, raqamli tizimlar

bu jarayonni real vaqt rejimida, aniq va o‘lchab bo‘ladigan indikatorlar asosida amalga oshirish imkonini yaratadi. Masalan, mijoz murojaatlarini qayta ishlash vaqti, shikoyatlar soni, xizmat bajarilish darajasi (SLA), mijoz qoniqish indeksi (CSAT) kabi ko‘rsatkichlar IT-platformalar orqali avtomatik tarzda hisoblab boriladi. IT-yechimlar xizmat ko‘rsatish jarayonlarini standartlashtirish va optimallashtirishga xizmat qiladi. Avtomatlashtirilgan tizimlar inson omili bilan bog‘liq xatoliklarni kamaytiradi, ma’lumotlarni qayta kiritish zaruratini bartaraf etadi va operatsion jarayonlarning shaffofligini ta’minlaydi. Natijada xizmat sifati barqarorligi oshadi hamda mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlarning ishonchlilik darajasi mustahkamlanadi. Bu esa o‘z navbatida korxonaning raqobatbardoshligini kuchaytiradi.

1-jadval

Zamonaviy IT-yechimlarning xizmatlar sifati va iqtisodiy xavfsizlikka ta’siri

№	IT-yechim turi	Xizmatlar sifati ko‘rsatkichlariga ta’siri	Iqtisodiy xavfsizlikka ta’siri
1	CRM tizimlari	Mijozlar bilan ishlash sifati va tezkorligi oshadi	Daromad barqarorligi ta’minlanadi
2	Avtomatlashtirilgan monitoring tizimlari	Xizmatlar sifati ustidan doimiy nazorat o‘rnatiladi	Ichki suiiste’molliklar kamayadi
3	Onlayn buyurtma va to‘lov tizimlari	Xizmat ko‘rsatish qulayligi oshadi	Moliyaviy shaffoflik kuchayadi
4	Big Data va analitika	Mijozlar ehtiyojlari aniqlanadi	Risklarni prognozlash imkoniyati yaratiladi
5	Sun’iy intellekt asosidagi tizimlar	Xatoliklar kamayadi	Strategik xavfsizlik kuchayadi

IT-yechimlarning yana bir muhim jihati – ular orqali iqtisodiy xavfsizlikni ta’minlash imkoniyatidir. Iqtisodiy xavfsizlik korxonaning moliyaviy barqarorligi, risklarga chidamliligi va ichki hamda tashqi tahdidlarga qarshi himoyalanganlik darajasi bilan belgilanadi. Raqamli boshqaruv tizimlari moliyaviy operatsiyalarni real vaqt rejimida monitoring qilish, shubhali tranzaksiyalarni aniqlash, xarajatlarni tahlil qilish va budjet intizomini nazorat qilish imkonini beradi. Bu esa firibgarlik, noto‘g‘ri hisob-kitob yoki moliyaviy resurslarning samarasiz sarflanishi kabi xavflarni kamaytiradi.

Bundan tashqari, IT-yechimlar asosida shakllangan ma’lumotlar bazasi strategik boshqaruv qarorlarini qabul qilishda muhim axborot manbai bo‘lib xizmat qiladi. Tahliliy vositalar yordamida bozor tendensiyalari, mijozlar xulq-atvori va xizmat samaradorligi

bo‘yicha prognozlar ishlab chiqiladi. Ma’lumotlarga asoslangan boshqaruv (data-driven management) konsepsiyasi doirasida qaror qabul qilish jarayonining subyektivligi kamayadi va boshqaruv samaradorligi ortadi.

IT-yechimlar xizmatlar sifatini boshqarishda nafaqat texnik vosita, balki kompleks boshqaruv mexanizmi sifatida namoyon bo‘ladi. Ular xizmat ko‘rsatish jarayonining tezkorligi, aniqligi va shaffofligini ta’minlab, mijoz qoniqishini oshiradi hamda korxonaning iqtisodiy xavfsizligini mustahkamlaydi. Raqamli transformatsiya sharoitida IT-yechimlardan foydalanish xizmatlar sohasida barqaror rivojlanish va uzoq muddatli raqobat ustunligiga erishishning strategik omiliga aylanmoqda.

2-jadval

2021–2025 yillar davomida xizmatlar bozori umumiy tendeniyasi

Йил	Хизматлар бозори ҳажми (январ–ноябр / йил)	Ўсиш (%) (йиллик)	Изоҳ
2021	257,2 трлн	—	Бозор хизматлари умумий ҳажми (январ–ноябр) (Статистика Узбекистана)
2022	329,3 трлн	+28%	Ўтган йилга нисбатан ўсиш (Статистика Узбекистана)
2023	574,8 трлн	+75%	Ўсиш жараёни давом этди (Статистика Узбекистана)
2024	735,6 трлн	+28%	Январ–ноябр натижалари (Статистика Узбекистана)
2025	916 трлн	+14,6%	Январ–ноябр натижалари (Статистика Узбекистана)

2021–2025 yillar davomida O‘zbekistonda xizmatlar bozori hajmining barqaror va yuqori sur’atlarda o‘sgani kuzatildi. Jadval ma’lumotlariga ko‘ra, 2021 yilda 257,2 trln so‘mni tashkil etgan xizmatlar bozori hajmi 2025 yilga kelib 916 trln so‘mga yetgan, ya’ni qariyb 3,5 barobarga oshgan. Bu xizmatlar sektori mamlakat iqtisodiyotida strategik ahamiyat kasb etayotganini va uning yalpi ichki mahsulot shakllanishidagi ulushi izchil mustahkamlanib borayotganini ko‘rsatadi. Umuman olganda, xizmatlar bozorining 2021–2025 yillardagi dinamikasi O‘zbekiston iqtisodiyotida xizmatlar sektorining drayver tarmoqqa aylanayotganini, investitsion jozibadorlik va raqamli iqtisodiyot elementlarining kengayib borayotganini tasdiqlaydi. Bu esa kelgusi yillarda xizmatlar sifatini oshirish va zamonaviy IT-yechimlardan foydalanishni yanada kengaytirish zarurligini ko‘rsatadi.

3-jadval

Qisman xizmat turlari bo‘yicha tarkibiy ko‘rsatkichlar

(2025 yil, yanvar–iyul davri)

Xizmat turi	Ulushi (%) (2025 yanv–iyul)
Transport xizmatlari	18,1%
Savdo xizmatlari	18,0%
Moliyaviy xizmatlar	17,1%
Aloqa/IT xizmatlari	7,7%
Ta’lim xizmatlari	3,8%
Yashash va ovqatlanish xizmatlari	20,4%

2025 yilning yanvar–iyul davri ma’lumotlariga ko‘ra, xizmatlar sektorida yashash va ovqatlanish, transport hamda savdo xizmatlari yetakchi ulushni egallagan. Bu xizmatlar bozori tarkibida iste’mol va infratuzilmaviy yo‘nalishlarning ustuvor ekanini ko‘rsatadi. Moliyaviy va IT xizmatlari esa iqtisodiyotning modernizatsiyasi va raqamli transformatsiya jarayonlari bilan bog‘liq istiqbolli segment sifatida namoyon bo‘lmoqda. Umuman olganda, xizmatlar sektorining tarkibiy tuzilmasi iqtisodiy faollikning kengayib borayotganini va sohada sifat hamda samaradorlikni oshirish zarurligini tasdiqlaydi.

Olingan natijalar shuni tasdiqlaydiki, xizmatlar sifatini boshqarishda IT-yechimlardan foydalanish kichik biznes subyektlari uchun nafaqat texnologik, balki strategik ustunlik ham yaratadi. Raqamli boshqaruv tizimlari orqali xizmatlar sifati oshishi bilan birga, iqtisodiy xavfsizlikka tahdid soluvchi omillar ham kamayadi. Bu esa kichik biznesning barqaror rivojlanishini ta’minlashda muhim omil hisoblanadi.

V. Xulosa

Xulosa qilib aytganda, xizmatlar sifatini boshqarishda zamonaviy IT-yechimlardan foydalanish kichik biznes subyektlarining iqtisodiy xavfsizligini ta’minlashda muhim vosita hisoblanadi. Raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali xizmatlar sifati oshadi, risklar kamayadi va boshqaruv samaradorligi ta’minlanadi. Shu bois, xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli transformatsiyani jadallashtirish dolzarb vazifa hisoblanadi. Xizmatlar sifatini boshqarishda zamonaviy IT-yechimlardan foydalanish kichik biznes subyektlarining iqtisodiy xavfsizligini ta’minlashda muhim strategik omil hisoblanadi. Raqamli boshqaruv tizimlari xizmat ko‘rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, operatsion shaffoflikni

ta’minlash hamda mijoz qoniqish darajasini oshirish orqali korxonalarning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi. IT-yechimlar joriy etilgandan so‘ng xizmat ko‘rsatish tezligi, mijozlar qoniqishi va moliyaviy barqarorlik ko‘rsatkichlari sezilarli darajada yaxshilangani, xatoliklar hamda shikoyatlar darajasi esa kamaygani aniqlandi. Bu holat raqamli transformatsiya jarayonlarining kichik biznes faoliyatiga ijobiy ta’sir ko‘rsatishini tasdiqlaydi.

Umuman olganda, xizmatlar sohasida raqamli transformatsiyani jadallashtirish, CRM tizimlari va analitik platformalarni keng joriy etish kichik biznesning barqaror rivojlanishi hamda uzoq muddatli raqobat ustunligiga erishishining muhim sharti hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi “O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha Harakatlar strategiyasi to‘g‘risida”gi PF-4947-son Farmoni.https://lex.uz/docs/3107036.

2. Porter, M. E. (2008). Competitive advantage. Free Press.

3. Котлер Ф. Маркетинг услуг. – СПб.: Питер, 2018. – 352 с

4. Деминг Э. Выход из кризиса. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 370 с..

5. Виноградова М.В. Маркетинг услуг. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 256 с.

6. Лифиц И.М. Качество продукции и услуг. – М.: Юрайт, 2016. – 412 с

7. To‘laganov, B. Axborot tizimlari va raqamli transformatsiya. – Toshkent: TATU nashriyoti, 2021.

8. Nematova, Sh. (2023). Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat menejmenti va inson kapitalining o‘zaro bog‘liqligi. Farg‘ona davlat universiteti ilmiy jurnali, 4(2), 45–53

9. Nematova Sh. Xizmatlar sifatini oshirishda innovatsion boshqaruv yondashuvlari.- “Yangi O‘zbekiston iqtisodiyoti” jurnali 10-son 2025 yil 111-115bet.

10. Нематова Ш. Э., Совершенствование механизмов управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации.- Proceeding xii international conference «industrial technologies and engineering» ICITE – 2025 Kazakhstan November 13-14, 2025

11. Нематова Ш.Э., “Совершенствование механизмов управления качеством услуг на предприятиях сферы услуг” “Raqamli iqtisodiyot” ilmiy-elektron jurnalining 11-son nashri